

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh Bangsa Indonesia untuk bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi determinan/faktor penentu yang penting dari penurunan minat investasi.

Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan publik perlu dilakukan terus menerus, meskipun pengaduan yang diterima organisasi dari masyarakat relatif rendah. Sekitar 95% dari konsumen yang tidak puas memilih untuk tidak melakukan pengaduan tetapi sebagian besar cukup menghentikan pembeliannya (Kotler, 1997:22). Jika terdapat satu pengaduan dalam satu hari, maka berarti ada 19 kasus lain yang serupa namun tidak dilaporkan. Untuk kasus perbankan, Grubbs dan Reidenbach (1991) dalam Kotler (1997) memperkirakan, satu orang nasabah yang

tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada sekitar 9 orang, dan 13% dari nasabah yang tidak puas akan menginformasikannya lebih jauh kepada 20 orang lain lagi. Demikian seterusnya, sehingga lebih buruk lagi berita lisan dari sahabat, keluarga dan tetangga ini sering lebih dipercayai daripada iklan dari perusahaan. Singkatnya, berita dari mulut ke mulut yang negatif dapat menghancurkan hasil-hasil dari kegiatan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, Albrecht dan Zemke (Kotler, 1997) menunjukkan bahwa 54-70% dari pelanggan yang mengadu akan menjalin hubungan bisnis kembali dengan organisasi, jika ada penyelesaian yang baik. Angka ini dapat meningkat hingga 95%, jika pengaduan diselesaikan dengan cepat. Mereka yang puas dengan pemecahan yang diterima cenderung untuk menceritakan perlakuan yang mereka terima kepada rata-rata 5 orang. Akan tetapi penerapan kualitas pelayanan justru berarti bahwa setiap pelayanan harus diberikan dengan cara terbaik pertama kali. Maka, penancangan visi dan misi usaha yang mencakup pemuasan pelayanan masyarakat sering dibutuhkan untuk memberikan arah bagi pelayanan yang terpadu.

Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kepegawaian (SDM), sarana dan prasarana, proses pelayanan dan layout kantor, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Pemberian kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan usaha karena dapat memberikan manfaat spesifik seperti yang

dikemukakan oleh Aviliani dan Wilfiridus (1997 dalam Salahudin, 1999:3), yaitu:

- a. Pelayanan yang istimewa (nilai jasa yang benar-benar dialami melebihi harapan) atau sangat memuaskan dapat memungkinkan perusahaan menetapkan harga yang signifikan.
- b. Pelayanan yang memuaskan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
- c. Pelanggan yang puas merupakan sumber informasi positif bagi perusahaan dan produk-produknya bagi pihak luar. Bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya menangkalkan isu-isu negatif
- d. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal intelijen pemasaran dan pengembangan pelayanan /produk perusahaan pada umumnya.
- e. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya.

Layanan menjadi hal utama yang harus mendapatkan perhatian serius, tidak hanya pada lini paling depan tetapi juga pada tingkat puncak manajemen perusahaan. Layanan hendaknya terdefinisi dengan jelas. Manajemen puncak bertanggung jawab terhadap kualitas melalui pendefinisian "visi kualitas" yang merupakan pandangan jelas tentang masa depan dan didasarkan pada prinsip kualitas yang dimengerti serta melibatkan seluruh karyawan. Perwujudan dari terjemahan visi kualitas akan menjadi strategi usaha yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki melalui aplikasi konsep tertentu seperti *Total Quality*

Management (TQM), Total Quality Service (TQS) (Hutabarat, 1997).

Visi strategik tentang kualitas pelayanan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan akan menjadi acuan bagi segenap lapisan manajemen dalam menterjemahkan ke dalam rencana kegiatan tahunan maupun sehari-hari. Perusahaan bersaing dalam kualitas pelayanan, karenanya koherensi pada seluruh lapisan mutlak diperlukan agar deviasi pelaksanaan dapat diminimisasi.

Bagaimana perusahaan mewujudkan visi kualitas sangat tergantung pada pengertian dan pendefinisian kualitas itu sendiri. Cakupan kualitas perlu terdefinisi dengan jelas agar proses penyediaan jasa berada pada jalur yang tepat. Singkatnya, kualitas pelayanan adalah kunci program usaha.

Dengan kondisi sosial politik dan ekonomi telah berkembang pesat dan telah memunculkan paradigma-paradigma baru di berbagai bidang yang sangat berbeda dengan paradigma lama. Dalam kondisi yang demikian, sikap dan cara kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun harus mengalami perubahan-perubahan selaras dengan perubahan kondisi lingkungan dan tuntutan masyarakat. Tanpa perubahan sikap, moral dan peningkatan kualitas pelayanan kerja dan kinerjanya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak akan dapat memenuhi harapan berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan ini maka pertama-tama diperlukan kesatuan pandangan bagi seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai cita-cita dan arah kemana Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menuju. Oleh karena itu, pernyataan visi yang ideal dan dapat diterima semua pihak diperlukan untuk membangkitkan komitmen dan kesatuan gerak bagi seluruh jajaran.

Dengan mendasar pada Perda No.6 Tahun 2001 dan uraian tugas Surat

Keputusan Walikota Surakarta No.26 Tahun 2001, tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah menyelenggarakan urusan Pemerintah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil seperti yang terangkum dalam visinya **Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas.**

Dengan berfokus kepada kinerja unit kantor dalam pelayanan publik, dilakukan penelitian dengan memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai obyek penelitian, karena satuan kerja tersebut berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat pada lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

Beberapa hal yang ditemukan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2009 dan keluhan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat tidak puas dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, antara lain ketidak ramahan petugas pelayanan, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya mesin foto copy dan tempat pelayanan yang tidak berurutan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti faktor – faktor tersebut diatas dengan mengambil judul " **Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sarana & Prasarana, Proses Pelayanan Dan *Lay Out* Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta** ".

1.2 Perumusan Masalah

Untuk meraih kinerja yang unggul perusahaan dituntut melakukan peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Kualitas aspek perangkat lunak dan keras semakin diperlukan pula untuk menciptakan rancangan operasional yang handal. Keduanya diperlukan dalam porsi yang berimbang secara bersama-sama. Ward (1994) dalam Salehuddin (1999) juga menyatakan bahwa investasi dalam program-program infrastruktur (*people*) berhubungan secara lebih tinggi daripada rata-rata kinerja. Dengan dukungan fasilitas yang tersedia diharapkan akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen, sehingga kinerja perusahaan juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas terhadap tingkat kemampuan perusahaan dengan mengetahui faktor-faktor yang secara strategi mempengaruhi kualitas pelayanan maka organisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dapat menentukan kebijakan mana yang perlu mendapatkan prioritas lebih besar.

Berdasarkan uraian di atas, perumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Apakah faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses pelayanan dan *lay out* kantor secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ?
- b. Apakah faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses pelayanan dan *lay out* kantor secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh faktor-faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses pelayanan dan *lay out* kantor baik secara simultan/bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.
- b. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh faktor-faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses pelayanan dan *lay out* kantor baik secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Surakarta.
- b. Bagi kepentingan akademis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang strategi pengembangan dan pemasaran produk jasa, serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian lebih lanjut di bidang yang sama meskipun dengan perspektif yang berbeda.

